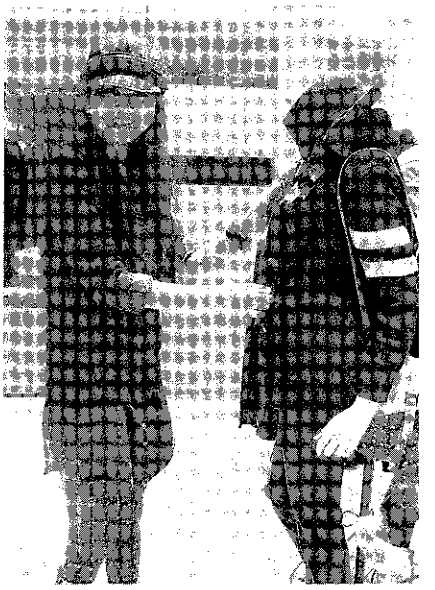
2010/10/25　(C)繊研新聞5面

Monday Senken

販

「来店していただけるだけでありがたいです」と、どんなお客様にも喜んでもらえることを一番に考える。お客様を喜ばせるためには自分も喜ぶこと。主婦として家事もこなしながら往復で4時間弱の通勤時間も苦にせずがんばれるのは、お客様の喜びやスタッフの喜びを自分の喜びにできるから



フリーズショップ
名古屋パルコ店店長

横山　絵美さん

よこやま・えみ　06年4月サンエーインターナショナル入社、名古屋市内の「ジルスチュアート」や「フリーズショップ」などに配属後、名古屋三越栄店の「シャーロットロンソン」店長を経て09年8月からフリーズショップ名古屋パルコ店店長。26歳。

楽しんでもらうため楽しく働く

販売の星 star

愛知県豊川市から毎日、2時間かけて名古屋まで通う。学生時代も4年生の1年間は実家の豊川から豊橋の大学に通いながら、名古屋市の専門学校にも通った。「好きなことは苦にならない」というがんばりで、自分に与えられた目の前の仕事に全力でぶつかる。

――すごく前向きな印象。

すごいマイナス指向だったのが人との出会いでプラス指向に変わりました。「とにかくチャレンジする」「人よりがんばれば勝てる」「努力したら願いはかなう」と思えるようになったのは学生時代の友人のおかげです。元の性格のままだったら「どうせ受からない」と思ってこの会社を志望することはなかったでしょう。洋服は大好き、人と接するのも大好き。多くの人と出会えるチャンスをいただきました。あの時思い切って本当に良かったと思っています。

入社してからも上司や先輩に恵まれ、何でもがんばることができました。新人時代はとにかくいろんなことを吸収しようと、先輩のやってることは何でもやってみました。売り上げも他の人に負けをとらない。定のお客様のいない私にできることはたくさんのフリーのお客様に接すること。「いらっしゃいませ」と目を合わせて言ったあとに、誰よりも早く最初のお声掛けを心がけました。売り上げは目に見える結果です。「これ以上ムリ」と思えばそれまでだし、「もう少し」と思えばもっとがんばれる。どう考えるかでプラスにもマイナスにもなるんです。

――今年9月の全社員表彰式では、グループ全ショップを対象にした年度の優秀店舗賞で5位に入りました。

10位以内の優秀店舗になると表彰されます。昨年まで全社員表彰式では、表彰される店長を舞台の下から眺めているだけでした。「私もあの舞台に上りたい。来年は絶対、表彰されるんだ」と決意し、店のスタッフにも「がんばれば絶対とれるから」と励まし続けてきました。私の場合は有言実行。「言ってみたけれど取れなかったらどうしよう」とは考えません。でも表彰式で、10位から9位、8位、7位と発表が進んでも自分の名前が呼ばれなくて「もうダメ」と弱気になってしまって、がんばってくれたスタッフに申し訳ない気持ちで思わず泣いてしまいました。それが5位に選ばれ、体が震えるほどうれしくて。こんな喜びを味わえたのは、がんばってくれたスタッフのおかげ。感謝の思いでいっぱいです。

――どんな店、どんな接客を目指していますか。

働きやすい店というよりも、楽しんで働ける店を目指しています。お客様に楽しんでいただくためには、スタッフが楽しんで接客することです。もちろん販売の仕事は厳しいこともたくさんありますし、お客様に失礼があったり、ミスをした時はしかられます。でもこの職を選んでくれたのだから、仕事を楽しんで欲しい。心から楽しんで笑顔でいてほしいと思っています。そして売り上げは、目に見える満足感を与えてくれるもの。ですからスタッフには売り上げをとらしてあげたい。みんなが楽しくがんばれるよう気を配っています。

◆次回は11月22日に掲載します